

assona überzeugt seine Kunden und Partner

85 Prozent der assona-Kunden sind zufrieden mit dem im Schadensfall erhaltenen Service

Berlin, 25. Juli 2018. Der Berliner Versicherungsvermittler hat für seinen internen Qualitätsbericht die Zufriedenheit seiner Kunden und Partner für den Zeitraum September 2017 bis März 2018 ermittelt. 650 Kunden und 468 Fachhändler wurden dafür telefonisch befragt. Herausgekommen ist dabei eine Kundenzufriedenheit von 85 Prozent. Bei den Händlern beträgt die Zufriedenheit sogar 96 Prozent. Im Vergleich zum Vorjahr steigert das Unternehmen damit die Gesamtzufriedenheit seiner Kunden und Partner.

Punkten konnte assona vor allem mit seiner Kommunikation: Die Freundlichkeit des Kundenservice, seine gute Erreichbarkeit und die verständlichen Korrespondenzen waren die ausschlaggebenden Kriterien für die hohe Zufriedenheit bei Kunden und Fachhändlern. Auch mit seiner guten Reparaturqualität konnte der Versicherungsvermittler überzeugen. 92 Prozent der Kunden waren damit zufrieden.

„Über diese hohe Zufriedenheit unserer Kunden und Partner freuen wir uns sehr“, sagt assona-CEO Thomas Funk. „In den vergangenen Jahren haben wir alle hart daran gearbeitet, unsere Produkte und unseren Service stetig zu verbessern. Die Einführung unserer 24h-Austausch-Option im Sommer letzten Jahres ist sicherlich ein Aspekt, der sich positiv auf die Stimmung unserer Kunden auswirkt. Mindestens genauso wichtig sind allerdings auch unsere Reparaturpartner und natürlich unser Kundenservice, die einfach einen klasse Job machen.“

Um den zu gewährleisten hat der Kundenservice im vergangenen Jahr seine Kommunikationswege weiter ausgebaut. Neben dem üblichen Support per Telefon und E-Mail haben Kunden und Händler nun auch die Möglichkeit, sich via Chat an die Sachbearbeiter zu wenden. Eine Option, die viele Kunden gerne in Anspruch nehmen und die ebenfalls zur Zufriedenheit beiträgt: 98 Prozent der Chat-Nutzer bewerteten den erhaltenen Service positiv. „Uns werden sicherlich noch weitere Wege einfallen, wie wir unsere Produkte und unseren Service noch besser machen können“, so Funk.

Zeichen mit Leerzeichen: 1.952

Bilder zum Download finden Sie unter
<https://www.assona.com/de/presse/media/>

Das Unternehmen

assona ist ein professioneller Vermittler für Spezialversicherungen mit Sitz in Berlin. Das Unternehmen bietet umfassenden, zuverlässigen und unkomplizierten Schutz für mobile und stationäre Elektronik

sowie für Fahrräder, E-Bikes und Boote an. Ein motiviertes Team aus über 100 Mitarbeitern, innovative Produkte und flexible Prozesse: Diese Dinge machen assona aus. Über 2,2 Millionen Kunden aus Deutschland und Österreich vertrauen inzwischen auf assona-Versicherungs- und Garantielösungen. Im Jahr 2003 gegründet, steht das Unternehmen bis heute für umfassenden, zuverlässigen Schutz sowie erstklassigen Service. Unter www.assona.com sowie im autorisierten Fach- und Online-Handel können assona-Versicherungen abgeschlossen werden.

Pressekontakt

assona GmbH
Mandy Friesecke
Managerin Unternehmenskommunikation
Tel. 030 747477-900
presse@assona.de
www.assona.com

Meike Koch
Referentin Unternehmenskommunikation
Tel. 030 747477-901
presse@assona.de
www.assona.com